

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS D'ORDIMEMO (CGV) CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION (CGU) CONDITIONS SPECIFIQUES AUX OFFRES « PARRAINAGE », « UTILISATION PARTAGEE », « LOCATION DECOUVERTE » POUR LA FRANCE ET LA BELGIQUE

### 1. CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Prestations s'appliquent, à l'exclusion de toute autre condition, à toute vente de matériel et fourniture de prestation en France Métropolitaine, en Belgique Francophone et Suisse Francophone, soit directement par la société DSCOM – DOSSIER SYSTEMES SARL (2 bis Avenue de Romans, 38160 ST MARCELLIN, SIRET 35163869700042, APE 6202A), soit par le réseau de distributeurs agréés par ORDIMEMO.

ORDIMEMO et le logo d'ORDIMEMO sont des marques déposées par la société DSCOM – DOSSIER SYSTEMES SARL.

Les prestations de services entrant de la cadre de l'agrément Services à la Personnes et assurées par ORDIMEMO sont exécutées par ORDIMEMO SARL, 2 bis Avenue de Romans, 38160 ST MARCELLIN, SIRET 51008992300021, APE 9609Z, agrément simple services à la personne N 09/03/09 F 038 S 064.

Par définition ci-après, les sociétés DSCOM – DOSSIER SYSTEMES et ORDIMEMO sont nommées « ORDIMEMO », l'abonné ou son représentant sont nommés « UTILISATEUR », le « REFERENT » est la personne nommée par l'UTILISATEUR pour être le contact privilégié d'ORDIMEMO et accéder à l'interface d'administration distante. Le « SOUSCRIPTEUR » est la personne qui passe commande et qui est désignée d'office REFERENT, sauf si le SOUSCRIPTEUR est l'UTILISATEUR, dans ce cas il n'y a pas d'autre personne automatiquement référent. Le payeur peut être soit le SOUSCRIPTEUR, soit l'UTILISATEUR.

ORDIMEMO est un logiciel qui permet de communiquer selon différents modules de façon très intuitive avec d'autres utilisateurs distants, par le biais d'internet via une connexion internet haut débit ou via une connexion de transmission de données haut débit mobile sur les réseaux 3G, 3G+, 4G.

ORDIMEMO est aussi une offre de service qui accompagne l'UTILISATEUR dans l'utilisation et le paramétrage à distance. La signature du Contrat d'Abonnement d'ORDIMEMO par l'UTILISATEUR implique son acceptation complète et sans réserve des présentes Conditions Générales.

Par extension l'usage du logiciel ORDIMEMO PRO intégrant le logiciel ORDIMEMO, sera nommé ci-après de manière générique ORDIMEMO qu'il s'agisse d'ORDIMEMO ou d'ORDIMEMO PRO.

Une offre matérielle spécifique et dédiée à l'usage d'ORDIMEMO est proposée à l'UTILISATEUR afin d'exploiter spécifiquement le logiciel ORDIMEMO et l'ensemble de ses fonctionnalités.

### 2. L'ORDINATEUR ORDIMEMO

#### 2.1. Description

Le matériel nécessaire à l'utilisation du logiciel ORDIMEMO et à la connexion internet est vendu ou mis à disposition de l'UTILISATEUR avec la souscription concomitante d'un abonnement aux prestations de service dans les conditions définies ci-après. L'offre matérielle varie selon les sélections disponibles sur le site internet <http://www.ordimemo.com> en fonction du pays sélectionné ou sur les bons de commande en cours de validité. Aucune installation du logiciel ORDIMEMO ne peut être effectuée sur un matériel non vendu par ORDIMEMO excepté les versions vendues sur clé USB, destinées à un usage de démonstration et devant être exécutées uniquement sur la clé ou les versions de démonstration disponibles en téléchargement.

#### 2.2. Utilisation du matériel

L'UTILISATEUR devra utiliser le logiciel ORDIMEMO dans le respect du manuel d'utilisation joint à l'envoi du matériel. Pour permettre le fonctionnement du système, l'UTILISATEUR doit disposer d'un abonnement internet haut débit ou de réseau haut débit mobile dans la limite des zones couvertes par les réseaux 3G/3G+/4G. Pour le cas où l'UTILISATEUR ne disposerait pas d'un tel abonnement, ce dernier a la faculté de le souscrire auprès d'un opérateur agréé par ORDIMEMO.

### 3. PRESTATIONS DE SERVICE

Pour bénéficier des prestations de service, il est indispensable de souscrire un abonnement à la mise en service de l'ORDIMEMO puis de contacter le Service Client par téléphone, du lundi au vendredi de 10 heures à 11 h 45 et de 14 h 00 à 17 h 45, excepté les jours fériés. Ces horaires étant susceptibles de modifications sans préavis. Le service

téléphonique est animé par des opérateurs formés à l'assistance de personnes à distance. Il permet une aide à l'UTILISATEUR des fonctionnalités du logiciel ORDIMEMO, à l'exclusion de toute aide au fonctionnement propre au système d'exploitation de l'ordinateur sur lequel est installé ORDIMEMO, à l'installation ou l'utilisateur de périphériques ou au paramétrage. Il permet aussi le paramétrage à distance de toutes les données où figure dans le logiciel la mention « appelez le Service Client », tel que le répertoire, les rendez-vous ... Un service de visio-assistance est aussi accessible afin de permettre la mise en relation de l'UTILISATEUR avec une personne de son répertoire. Il permet enfin l'accès aux services complémentaires tels que le service courrier, le tirage papier photo ou tout autre service dont la facturation du service fait l'objet d'un coût annoncé sur l'ORDIMEMO qui doit être validé et accepté par l'UTILISATEUR. Le nombre et les fonctions de ces services complémentaires peuvent varier à tout moment, sans préavis.

### 4. SOUSCRIPTION À L'ABONNEMENT

Tout achat d'un ORDIMEMO est soumis à la souscription d'un abonnement permettant de bénéficier d'un compte utilisateur au service ORDIMEMO ainsi que des prestations de service et de mise à jour. L'UTILISATEUR doit donc souscrire un Contrat d'Abonnement, soit directement auprès d'un représentant d'ORDIMEMO, soit par le site Internet <http://www.ordimemo.com>, soit par téléphone. Il doit ensuite le renvoyer à ORDIMEMO signé par courrier postal ou en ligne sur le site internet. Ce Contrat d'Abonnement devra obligatoirement préciser les coordonnées de l'UTILISATEUR final et de son représentant (le SOUSCRIPTEUR). Les coordonnées communiquées par l'UTILISATEUR doivent être exactes. Lorsque le Contrat d'Abonnement a été rempli par voie électronique, un processus de validation de la commande par saisie successive de données permet à l'UTILISATEUR ou à son représentant de faire les éventuelles modifications de son contrat avant validation et enregistrement définitif de celui-ci. En cochant la case « J'ai bien lu et accepté les conditions générales de ventes et de prestations » puis en cliquant sur l'icône « Valider », l'UTILISATEUR confirme la conclusion du Contrat d'Abonnement ainsi que son acceptation pleine, entière et sans réserve de l'intégralité des présentes Conditions. Le contrat validé sera enregistré par le centre serveur d'ORDIMEMO, qui adressera à son tour une confirmation de l'abonnement par voie électronique (email). Les icônes « valider » ou « enregistrer » associées aux procédures d'identification de l'UTILISATEUR, d'enregistrement automatique et de protection de l'intégralité des messages dans les systèmes informatiques d'ORDIMEMO, constitue une preuve de la nature, du contenu et de la date de la souscription à l'abonnement, ainsi que du consentement de l'UTILISATEUR. L'archivage du Contrat d'Abonnement et des factures est effectué sur un support fiable et durable, conservé dans des conditions raisonnables de sécurité dans les systèmes informatiques d'ORDIMEMO. L'UTILISATEUR peut sur simple demande obtenir par voie postale communication du contrat ou de la facture, cette prestation lui étant facturée 5 € HT (TVA en vigueur en plus), pour frais de administratifs. Lorsque l'abonnement a été souscrit suite à un appel téléphonique de l'UTILISATEUR ou de son représentant, le Contrat d'abonnement sera envoyé par voie postale à l'UTILISATEUR, accompagné des présentes Conditions Générales, avant la conclusion du Contrat et la livraison du matériel et du logiciel ORDIMEMO. L'UTILISATEUR renverra alors le Contrat revêtu de sa signature et accompagné du paiement du prix, selon les modalités prévues ci-après. Le contrat sera alors réputé conclu lors de la réception par ORDIMEMO desdits éléments. Différentes formules d'abonnement correspondant à différents niveaux de service sont détaillées sur notre site internet <http://www.ordimemo.com/FR/la-gamme.awp>.

## 5. RÉTRACTATION DU SOUSCRIPTEUR OU DE L'UTILISATEUR

La solution logicielle ORDIMEMO étant préinstallée et préconfigurée pour l'UTILISATEUR, ce dernier ne bénéficie pas du droit de rétractation. Le SOUSCRIPTEUR sollicite l'exécution immédiate de la commande et reconnaît qu'à ce titre, il ne pourra pas exercer son droit de rétractation conformément aux dispositions des articles L121-21 à L121-21-8 du code de la consommation Française. ORDIMEMO étant un produit matériel plus logiciel confectionné (paramétré) à la demande, il n'est pas concerné par le droit de rétractation.

## 6. LIVRAISON, RECEPTION ET MISE EN SERVICE DU MATERIEL

### 6.1 Livraison

La livraison du matériel ORDIMEMO s'effectue à l'adresse indiquée sur le bon de commande, de l'UTILISATEUR, du SOUSCRIPTEUR ou du DISTRIBUTEUR. Les coûts de livraison seront facturés à ce dernier en fonction du mode choisi (Colissimo recommandé ou Chronopost). Les marchandises voyagent au risque et péril du destinataire. En cas d'absence, le destinataire reçoit un avis de passage du transporteur, avec les instructions pour la livraison du colis dans un délai précisé par le transporteur. Au-delà de ce délai, le colis est réexpédié par le transporteur à ORDIMEMO. Si le destinataire de la livraison initiale décide de procéder à une nouvelle livraison, celle-ci est à sa charge et doit être acquittée avant la réexpédition en contactant le Service Client. Pour les produits non livrés, notamment en cas de refus de livraison non motivé par le destinataire, ORDIMEMO gardera à disposition de l'UTILISATEUR le matériel retourné pendant une période de 6 (six) mois. Au-delà, ORDIMEMO redeviendra propriétaire du matériel sans qu'aucun remboursement ne soit possible. Dans tous les cas, ORDIMEMO se réserve le droit de rembourser le prix du matériel avec déduction des frais de port réels ainsi qu'une indemnisation forfaitaire de 100 € au profit d'ORDIMEMO pour reconditionnement du matériel.

Sous réserve de sa disponibilité en stock, de la réception des documents dûment remplis et signés et dans le cas d'une commande ferme, le matériel sera livré dans un délai moyen de 7 (sept) jours à compter de la signature du Contrat d'Abonnement. Ce délai est indicatif et tout dépassement ne peut donner lieu à des dommages et intérêts, à retenues, ou annulation du Contrat d'Abonnement. Toutefois, si le délai de livraison dépasse soixante jours à compter de la date de conclusion du contrat d'abonnement, l'UTILISATEUR pourra résilier le Contrat et obtenir restitution de toute somme versée. La livraison est réputée effectuée par la délivrance à l'UTILISATEUR du matériel. Il appartient à l'UTILISATEUR de faire toute réclamation éventuelle concernant toute avarie et manquant subis pendant le transport, lesdites réserves devront être confirmées dans les 3 (trois) jours suivant la réception du matériel par lettre recommandée avec accusé réception adressée à ORDIMEMO avec copie du reçu de la réclamation adressée à La Poste (si envoi en Colissimo Recommandé), ou à Chronopost (si envoi par Chronopost).

En cas de non-conformité du matériel, non liée au transport et constatée lors de la livraison, l'UTILISATEUR s'engage à adresser en recommandé avec accusé réception sa réclamation à ORDIMEMO dans les 7 (sept) jours de la livraison, à défaut de quoi le matériel sera réputé accepté. Le matériel devra être retourné par l'UTILISATEUR dans son emballage d'origine, non ouvert, non installé et non démonté dans les plus brefs délais, accompagné de la facture correspondante et de la description de la non-conformité. Le matériel ORDIMEMO en remplacement sera renvoyé dans les 10 (dix) jours par ORDIMEMO. Les frais de retour et de remplacement ne seront facturés à l'UTILISATEUR que dans le cas où ORDIMEMO aura constaté que la non-conformité ou le dysfonctionnement n'est pas imputable à ORDIMEMO ou n'est pas couvert par la garantie décrite dans l'article 13.

Pour toute expédition en Chronopost, l'UTILISATEUR ou la personne qui réceptionne le colis dispose de 15 minutes pour vérifier l'état des marchandises. Si le livreur refuse d'attendre, l'UTILISATEUR ou la personne qui réceptionne le colis doit le préciser sur la fiche de réception. Tous les chauffeurs Chronopost disposent dans leur véhicule d'une fiche de déclaration de litige de livraison. Attention, il faut être précis lors de la déclaration de litige : si l'UTILISATEUR ou la personne qui réceptionne le colis met « carton endommagé », Chronopost ne rembourse que le carton. Il faut donc faire un descriptif précis des produits endommagés et du type de dommage subi. La mention « sous réserve de contrôle » n'a aucune valeur juridique.

Le produit vendu reste la propriété d'ORDIMEMO jusqu'au paiement intégral de son prix. Par la suite, le SOUSCRIPTEUR pourra accéder à un espace personnel sur le site <https://secure.ordimemo.com> afin de consulter et gérer toutes ses informations privées ainsi que les paramètres de l'ORDIMEMO de l'UTILISATEUR. Pour ce faire, ORDIMEMO adressera au SOUSCRIPTEUR les identifiants (login et mot de passe) par courrier électronique ou par SMS au nom et à l'adresse déclarée par le SOUSCRIPTEUR.

### 6.2. Installation et formation à domicile

Pour toute offre « installation et formation à domicile », cette prestation sera effectuée par un professionnel qualifié. ORDIMEMO qui prendra contact avec l'UTILISATEUR pour lui proposer selon ses disponibilités un jour et une plage horaire précise en fonction de la date de mise en service éventuelle de l'ADSL à son domicile. ORDIMEMO fera en sorte que la date de la prestation n'excède pas 21 jours suivant la plus grande date entre celle de livraison de la commande et celle de réception de toutes les pièces nécessaires au règlement de l'abonnement de services. Si l'UTILISATEUR n'est pas présent le jour fixé pour l'installation ou la formation, il sera alors recontacté pour fixer un autre rendez-vous. Dans ce cas, il sera facturé à l'UTILISATEUR la somme de 60 € HT (TVA en vigueur en plus) pour frais administratifs. Le règlement de cette somme, terme à échoir, sera automatiquement effectué selon le mode de paiement du contrat d'abonnement de l'UTILISATEUR. L'offre ne comporte pas l'installation proprement dite d'éléments annexes tels que parabole, décodeur TV ..., ces prestations sont à considérer dans le cadre de la commande à l'opérateur concerné.

## 7. PRISE D'EFFET ET DURÉE DE L'ABONNEMENT

Les prestations de service seront fournies par ORDIMEMO dès la réception du matériel ORDIMEMO ou du téléchargement du logiciel ORDIMEMO par l'UTILISATEUR, qui s'engage à le mettre en service au plus tard dans les 5 jours qui suivent sa réception, avec l'aide, le cas échéant, du Service Client d'ORDIMEMO, lequel procédera sur le champ aux vérifications du bon fonctionnement de la connexion avec son centre serveur, par un ensemble de tests concluants. La durée d'abonnement commencera à courir dès la mise en service définie ci-dessus, pour une durée minimum variable selon la formule souscrite, renouvelable par tacite reconduction, sauf en cas de résiliation anticipée dans les conditions prévues ci-après et pour la formule « découverte ». Dans le cas d'une souscription par téléphone de l'abonnement de services, l'UTILISATEUR bénéficiera d'une utilisation temporaire de 7 jours, le temps pour lui de renvoyer par courrier postal à l'adresse indiquée les originaux de l'autorisation de prélèvement signée ainsi qu'un RIB. Passé ce délai, l'utilisation de l'ORDIMEMO sera interrompue, sans que la date de mise en service ne soit remise en cause. La date de rendez-vous d'installation et de formation ne pourra être définie avec l'UTILISATEUR tant que les documents nécessaires à l'abonnement de services n'aient été reçus, conformes et lisibles.

## 8. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

### 8.1. Prix du matériel ORDIMEMO

L'UTILISATEUR versera le prix d'achat TTC du matériel ORDIMEMO choisi, ainsi que le prix des frais de mise en service, augmenté des frais de port, tels que définis sur le site <http://www.ordimemo.com> ou sur le bon de commande. Le prix sera payable au comptant à la conclusion du Contrat d'Abonnement. La commande sera déclarée acquittée quand la totalité du règlement aura été encaissé.

Toutes les avances et commandes sont payables en euros. Les produits restent la propriété de la société DSCOM jusqu'au complet encaissement du prix.

### 8.2. Prix des prestations de service de base

Le prix de l'abonnement est fixé sur le site <http://www.ordimemo.com>, et confirmé dans le bon de commande pour l'année civile en cours. Le règlement se fait soit à la commande pour la durée d'engagement (12 mois en version Gold Edition), soit par prélèvements automatiques mensuels le 1<sup>er</sup> de chaque mois terme à échoir. En cas de règlement par prélèvement, un dépôt de garantie de 15 € HT (TVA en vigueur en plus) sera facturé lors de la commande ou à posteriori à l'UTILISATEUR utilisant le service de prélèvement automatique, afin d'imputer d'éventuels frais de rejets bancaires dus à des incidents de paiement ou des suspensions de prélèvements. En cas de règlement par Carte Bancaire, des frais de 5 € HT (TVA en vigueur en plus) seront appliqués à chaque débit. Toute autre formule de règlement n'est pas acceptée.

ORDIMEMO se réserve le droit d'augmenter le prix au terme de la première année civile et ultérieurement au terme de chaque début d'année civile, sous réserve d'en informer par écrit l'UTILISATEUR, 1 (un) mois par avance par tout moyen à sa convenance. En cas de désaccord de l'UTILISATEUR sur le nouveau tarif, ce dernier dispose d'un délai d'un mois à compter de la date de réception du courrier d'ORDIMEMO pour l'aviser (par lettre recommandée avec accusé réception) de son refus. Ce courrier vaudra résiliation de l'abonnement. Le prix de l'abonnement est payable à terme à échoir mensuellement le 1<sup>er</sup> de chaque mois, sachant qu'un prorata est effectué en fonction du nombre de jours à compter de la date de première mise en service de l'ORDIMEMO et du dernier jour du mois en cours. Pour ce faire, l'UTILISATEUR s'engage à faire parvenir sous 3 (trois) jours à compter de la souscription à l'abonnement ORDIMEMO, en complément du Contrat d'Abonnement, un relevé d'identité bancaire ou postal ainsi que l'autorisation de prélèvement jointe signée par l'UTILISATEUR. La date de réception du matériel ORDIMEMO, de sa suite logicielle ou de la signature du bon de livraison par l'UTILISATEUR deviendra « date anniversaire » de l'abonnement. Dans le cas où l'UTILISATEUR n'aurait pas, dès la réception du matériel ORDIMEMO ou de sa suite logicielle, procédé à sa mise en service, la

date retenue pour le début du prélèvement correspondra au plus tard 7 (sept) jours après la date de réception du matériel ORDIMEMO.

### 8.3. Défaut de règlement

Tout défaut de paiement de l'abonnement, quelle qu'en soit la cause, entraînera, après mise en demeure adressée à l'UTILISATEUR en lettre recommandée avec accusé de réception, la faculté pour ORDIMEMO de résilier l'abonnement et désactiver le compte de l'UTILISATEUR 7 (sept) jours après l'envoi de la lettre recommandée. ORDIMEMO avisera l'UTILISATEUR dans ce courrier la date d'effet de résiliation de l'abonnement.

Tout défaut de paiement entrainera la refacturation de frais de rejet de l'établissement bancaire, augmenté de nos frais de gestion s'élevant à la somme forfaitaire de 15 € HT (TVA en vigueur en plus).

Chaque rappel en lettre recommandée avec AR sera facturée 15 € HT (TVA en vigueur en plus). Tous les autres frais (mise en demeure, huissier, autres frais de justice) seront à la charge de l'UTILISATEUR.

En cas de résiliation de l'abonnement de services, quelque en soit la cause, l'UTILISATEUR doit restituer le matériel ORDIMEMO dans le cas de la formule « mis à disposition » ou « location découverte » au plus tard 7 (sept) jours après la date de résiliation. Passé ce délai, une procédure de recouvrement judiciaire sera exécutée, tous les frais en découlant étant à la charge de l'UTILISATEUR.

### 8.4. Prix des prestations de services optionnelles

Le SOUSCRIPTEUR a la faculté de souscrire à la commande des prestations optionnelles telles que l'installation de son accès internet, d'un filtre maitre ADSL, d'une installation sur site ou une formation sur site. Ces prestations peuvent être assurées par un partenaire qualifié agréé « services à la personne » et dont le règlement du prix prévu à la commande sera effectué par l'UTILISATEUR directement au prestataire lors de sa prestation, soit par chèque bancaire, soit par carte bancaire, à l'exclusion de tout autre moyen de paiement. L'UTILISATEUR pourra recevoir directement édité par le Prestataire, une attestation lui permettant de comptabiliser lors de sa déclaration fiscale, la quote-part déductible de ses revenus, si le Prestataire dispose d'un agrément services à la personne.

## 9. CONNEXION INTERNET

Le SOUSCRIPTEUR définit au moment de la commande quelle sera le mode de connexion à internet par l'UTILISATEUR d'ORDIMEMO : soit par l'ADSL, le câble, la fibre ou le satellite dans le cas d'une utilisation uniquement à domicile, soit par le réseau haut débit mobile dans la limite des zones couvertes par les réseaux 3G/3G+/4G des opérateurs de téléphonie mobile pour une utilisation sans domicile fixe. Le SOUSCRIPTEUR doit s'assurer que la connexion internet est bien disponible au moment de l'intervention pour la prestation d'installation et de formation sur site. Cette prestation ne prenant pas en compte l'installation proprement dite du modem/routeur (ou box) internet. Quelle que soit la connexion internet utilisée, aucune garantie de connexion ou de débit n'est apportée quant au type de connexion possible par l'UTILISATEUR en fonction de son mode de connexion et de sa situation géographique.

### 9.1 Utilisation via l'ADSL

Une vérification sera effectuée par le Service Client au moment de la validation de la commande afin de contrôler l'éligibilité ADSL de la ligne de téléphone France Telecom de l'UTILISATEUR. En cas de non éligibilité, il sera demandé au SOUSCRIPTEUR soit de transformer sa commande en version haut débit mobile, soit d'opter pour une liaison de type satellite, soit de l'annuler.

Si l'UTILISATEUR ne dispose pas de ligne France Telecom, une offre d'installation lui sera alors proposée dont les frais éventuels de mise en service seront facturés directement à l'UTILISATEUR par l'opérateur télécom. Toute résiliation de l'abonnement d'ORDIMEMO entraîne automatiquement la résiliation de l'abonnement ADSL facturé par ORDIMEMO.

Le SOUSCRIPTEUR autorise ORDIMEMO à effectuer toutes les démarches administratives et techniques pour la souscription au nom d'ORDIMEMO ou de DSCOM DOSSIER SYSTEMES d'un abonnement ADSL sur la ligne téléphonique de l'UTILISATEUR. Dans le cas où l'UTILISATEUR dispose déjà à son domicile d'une liaison ADSL, ou s'il a souscrit un abonnement ADSL auprès de l'opérateur de son choix, celle-ci doit posséder un modem/routeur avec un port ethernet afin de connecter l'ORDIMEMO. En cas de doute, une validation technique préalable est demandée en appelant le Service Client

Les débits ADSL descendants et remontants dépendent des caractéristiques de la ligne téléphonique, de son équipement et de la localisation géographique. Le SOUSCRIPTEUR reste libre du choix de l'opérateur internet.

### 9.2 Utilisation via réseau mobile haut-débit 3G/3G+/4G

Selon les zones, il se peut qu'il n'y ait pas de connexion possible (aucune couverture de réseau téléphonique mobile), ou une connexion bas débit (GSM/GPRS/EDGE), ou haut débit (3G), ou très haut débit (3G+/4G).

Toute utilisation de l'ORDIMEMO via un abonnement au réseau 3G/3G+/4G souscrit par le SOUSCRIPTEUR directement auprès de l'opérateur de son choix, est soumis aux conditions commerciales de cet opérateur. ORDIMEMO informe l'UTILISATEUR qu'il faut au minimum une connexion haut débit (3G), voire très haut débit (3G+/4G), pour un fonctionnement correct de l'ORDIMEMO. ORDIMEMO ne sera en aucun cas responsable des montants facturés par l'opérateur. L'UTILISATEUR est informé qu'il doit demander à l'opérateur une information précise sur le mode de facturation et les dépassements hors forfait. Les connexions 3G/3G+ devront se/4G faire via un hotspot wifi, les clés USB n'étant pas gérées par ORDIMEMO.

### 9.3 Connexion WIFI

L'ORDIMEMO peut communiquer par liaison WIFI avec un modem/routeur (hot spot wifi 3G). La qualité de la liaison dépend de la distance entre les 2 appareils ainsi que des obstacles rencontrés. ORDIMEMO n'est pas responsable des défaillances du réseau WIFI, d'autres solutions de connexion étant réalisables, telle que la connexion filaire, ou par courant porteur par l'acquisition de matériel spécifiques complémentaires.

## 10. OBLIGATIONS D'ORDIMEMO

ORDIMEMO s'engage à assurer, par ses moyens matériels et humains un Service Client par téléphone (numéro d'appel à consulter dans le livret de bienvenue fourni à la livraison valable uniquement depuis la France et la Belgique pour les contrats de service ESSENTIEL et PRIVILEGE) aux jours et heures de bureau. Ces horaires étant susceptibles de modifications sans préavis. L'UTILISATEUR a la possibilité de souscrire à des extensions d'assistance payantes décrites au paragraphe 22.

## 11. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ D'ORDIMEMO

ORDIMEMO s'engage à mettre en œuvre ses ressources humaines et matérielles pour assurer à l'UTILISATEUR les prestations décrites aux présentes, mais ne saurait s'engager à une obligation de résultat : sa responsabilité ne pourra être recherchée qu'en cas de faute dûment prouvée. En outre, la responsabilité d'ORDIMEMO ne pourra être engagée dans les circonstances suivantes : défaillance du réseau de télécommunication ou des opérateurs de télécommunication, perte ou non transmission des emails de l'opérateur internet, défaillance ou panne de l'installation électrique de l'UTILISATEUR, quelle qu'en soit la cause (y compris en raison de certains phénomènes naturels tels que la foudre, les orages, etc.), incident de fonctionnement du matériel ORDIMEMO non signalé à ORDIMEMO, toute utilisation de services sur le réseau internet, navigation sur des sites internet, virus, spyware ou toute autre malware qui seraient présents sur l'ORDIMEMO, utilisation de tout périphérique incompatible avec le matériel ORDIMEMO, utilisation non conforme du matériel ou du logiciel ORDIMEMO (incluant le maintien de la charge de la batterie) et/ou dégradation du fait de l'UTILISATEUR, déclaration erronée du SOUSCRIPTEUR, et plus généralement de toute personne sollicitée à la demande de l'UTILISATEUR pour lui porter assistance. Enfin, ORDIMEMO ne peut être tenu pour responsable des manquements (retard ou empêchement) à l'exécution de ses prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements qu'elle ne peut maîtriser.

## 12. OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

L'UTILISATEUR s'engage à fournir à ORDIMEMO l'ensemble des informations nécessaires à la fourniture des prestations de service et à en assurer la mise à jour régulière. Ainsi, l'UTILISATEUR s'engage à maintenir à jour toutes les informations concernant sa situation, notamment en cas de changement d'adresse, ou coordonnées des contacts. En cas d'octroi par ORDIMEMO d'identifiants permettant au SOUSCRIPTEUR d'accéder au compte relatif à l'UTILISATEUR d'ORDIMEMO sur le site Internet <https://secure.ordimemo.com>, le SOUSCRIPTEUR s'engage à conserver secrets ses identifiants et à ne les divulguer sous quelque forme que ce soit. En cas de perte ou de vol ou plus généralement de détournement des identifiants par des tiers, l'UTILISATEUR s'engage à en avertir ORDIMEMO sans délai et ce par un appel au Service Client ou par message depuis le site internet [www.ordimemo.com](http://www.ordimemo.com), rubrique contact avec réception d'une confirmation écrite par retour d'email de réception (et non d'un simple accusé de lecture ou de réception) ou par envoi d'une lettre recommandée avec accusé réception. A défaut, ORDIMEMO sera déchargée de toute responsabilité en cas d'impossibilité d'exécuter les prestations prévues aux présentes.

Il est fortement conseillé à l'UTILISATEUR de souscrire une assurance contre le vol, surtout dans le cas d'un ORDIMEMO de la gamme ultraportable ou tablette. Le vol n'étant pas une clause de résiliation du contrat d'abonnement, l'UTILISATEUR devra préciser lors de la commande d'un nouvel appareil qu'il s'agit d'un remplacement sur un compte utilisateur existant.

Pendant toute la période d'abonnement à ORDIMEMO et uniquement pour les versions Pro et Gold Edition, l'UTILISATEUR, le Distributeur ou toute autre personne ne doit pas installer ni télécharger quelconques logiciels, utilitaires ou composants systèmes sur la machine ORDIMEMO,

ni modifier les paramètres du système d'exploitation de la machine, faute de quoi la garantie prévue à l'article 13 sera déclarée nulle. Ceci concerne aussi le paramétrage du logiciel Skype nécessaire à la fonction Visio. Toute modification du compte utilisateur fourni par ORDIMEMO pour la connexion à Skype, des réglages dans le logiciel Skype, ou l'ajout de contacts directement dans Skype est interdit.

Le support client gratuit n'interviendra pas dans le cas où une intervention est nécessaire du fait du non respect des conditions générales d'utilisation décrites précédemment. L'intervention en télémaintenance aux jours et heures de bureau fera l'objet d'une commande préalable de l'UTILISATEUR, et sera alors facturée 20 € TTC par tranche de 15 minutes, si une intervention en télémaintenance est possible. Dans le cas contraire, un retour de l'ORDIMEMO dans nos ateliers en France est obligatoire pour une restauration du système d'origine. Le coût du transport et d'intervention étant à la charge de l'UTILISATEUR, soit 169 € pour la France métropolitaine (supplément pour la Corse et autres pays).

### 13. GARANTIE

ORDIMEMO garantit le matériel ORDIMEMO uniquement pour les versions Pro, Gold Edition ou Touch Edition contre tout vice de fonctionnement provenant d'un défaut de matière, de fabrication ou de conception des pièces et main-d'œuvre, ce pour la durée légale du constructeur de la machine à compter de sa date de livraison, quelle que soit son pays d'utilisation et ce par retour du matériel en France au siège de la société DSCOM – DOSSIER SYSTEMES. Les interventions au titre de la garantie ne sauraient avoir pour effet de prolonger la durée de celle-ci. Toutefois sont exclus de la garantie :

- les défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle ou par un accident extérieur ou par une utilisation du matériel ORDIMEMO non conforme au manuel d'utilisation d'ORDIMEMO ;
- les chocs, projections de liquide, immersion dans l'eau ;
- le vol ou la perte ;
- le bris ;
- le téléchargement ou d'installation de logiciels, navigation sur certains sites internet notamment les sites classés « X », qui peuvent infecter l'ORDIMEMO de virus, chevaux de troie, spyware ou tout autre logiciel malveillant. Le fonctionnement de l'ordinateur sera gravement altéré, provoquant une panne.

En cas de panne, l'UTILISATEUR devra contacter le Service Client afin de décrire la panne et d'obtenir en fonction de la garantie en cours, une autorisation de retour. L'UTILISATEUR renverra alors l'ORDIMEMO à ses frais. Dès réception de l'ORDIMEMO, une analyse du problème sera effectuée : s'il s'avère que la panne constatée n'entre pas dans le cadre de la garantie, un devis de réparation sera envoyé à l'UTILISATEUR. Si le devis est refusé, l'ORDIMEMO sera alors retourné à l'UTILISATEUR contre remboursement des sommes engagées et des frais d'expédition. Au cas où l'UTILISATEUR ne souhaite pas procéder à la réparation de son produit ni s'acquitter des frais de devis, il devra confirmer par écrit sa volonté d'abandonner son produit. Sans réponse de sa part sous 3 mois ce dernier sera détruit.

Pour tous les périphériques (par exemple : imprimantes, appareils de photos numériques, téléphones, etc ...), c'est-à-dire tout appareil connecté à l'ORDIMEMO par câble ou sans fil, c'est le constructeur de la marque qu'il faudra contacter pour faire appliquer la garantie matérielle contractuelle. L'UTILISATEUR devra se mettre en rapport directement avec le constructeur pour connaître les conditions de service après-vente (SAV). Le seul cas où ORDIMEMO assurera la gestion du SAV c'est dans le cas d'une panne au déballage (c'est-à-dire une panne matérielle lors de la mise en service dans les 7 jours suivant la livraison). Dans ce cas l'UTILISATEUR devra retourner à ORDIMEMO qui devra réceptionner au plus tard dans les 7 jours suivant la date de livraison, l'appareil défectueux à ses frais pour demander un échange. Aucun remboursement ou avoir ne pourra être demandé.

### 14. DONNÉES PERSONNELLES

Les données collectées font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées par ORDIMEMO pour la fourniture des prestations de service et la gestion du compte de l'UTILISATEUR. Dans le cadre de la gestion de son compte client, ORDIMEMO pourra utiliser le numéro de carte bancaire ou le numéro de compte bancaire de l'Abonné afin d'y prélever le montant dû au titre de la souscription de l'abonnement fait en ligne, ainsi qu'au titre du reliquat du prix du matériel ORDIMEMO dû, le cas échéant. L'UTILISATEUR s'engage à communiquer au plus tard un mois avant la date d'expiration de sa carte bancaire le nouveau numéro de sa carte. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, l'UTILISATEUR dispose d'un droit d'accès ainsi que d'un droit d'information complémentaire, de rectification et, le cas échéant, d'opposition sur les données le concernant. Il peut s'opposer à tout moment à leur communication à des tiers. Il peut exercer ses droits en envoyant un courrier mentionnant ses nom, prénom et numéro de compte client et en y joignant une copie de sa pièce d'identité à l'adresse suivante : ORDIMEMO - 2 bis Avenue de Romans, 38160 ST MARCELLIN, FRANCE.

L'UTILISATEUR autorise le personnel d'ORDIMEMO à modifier, insérer ou supprimer toutes les informations personnelles de son ORDIMEMO telles que répertoire, agenda, sites internet, etc ... cette liste étant non exhaustive, sur appel au Service Client.

Dans le cas d'une commande effectuée par un membre de la famille, ce dernier étant référent de l'UTILISATEUR, il sera accordé un accès sécurisé sur le serveur de données d'ORDIMEMO afin que ce référent puisse effectuer toutes modifications, insertions ou suppression des données personnelles de l'ORDIMEMO de l'UTILISATEUR.

Tout envoi de courrier électronique étant filtré par l'anti-spam par le serveur ORDIMEMO, l'UTILISATEUR est informé que l'expéditeur recevra un email lui demandant de confirmer son premier envoi afin de s'enregistrer dans le répertoire ORDIMEMO. Le référent sera alors informé de cette inscription. L'expéditeur recevra alors un code d'accès lui permettant de modifier sur le serveur ORDIMEMO ses données personnelles. Par défaut il sera abonné à la lettre d'information d'ORDIMEMO. A tout moment il pourra modifier cet abonnement. Tous les messages par les Utilisateurs ORDIMEMO ou le serveur ORDIMEMO comportent en pied de page une indication sur la provenance du message et éventuellement les coordonnées pour joindre ORDIMEMO.

Toutes les données privées de l'UTILISATEUR, notamment les emails envoyés ou reçus avec ou sans pièce-jointe (photos ...) sont des informations concernant la vie privée de l'UTILISATEUR et ne peuvent être consultées que par ce dernier depuis sa machine ORDIMEMO. Ni la personne référence de l'UTILISATEUR, ni le personnel ORDIMEMO n'ont accès à ces informations.

### 15. RÉSILIATION

Avant la date d'anniversaire de son abonnement, l'UTILISATEUR ou le SOUSCRIPTEUR a la faculté de ne pas le renouveler moyennant un préavis de 30 (trente) jours adressé depuis l'espace client ORDIMEMO par internet, ou par courrier postal, la date prise en compte étant la date de réception par nos services. La résiliation prendra effet à la date d'anniversaire de l'abonnement. En outre, l'abonnement pourra être résilié exceptionnellement avant son terme à la demande de l'UTILISATEUR ou du SOUSCRIPTEUR, dans les cas suivants dûment justifiés : décès de l'UTILISATEUR ou hospitalisation à long terme de l'UTILISATEUR (à partir de 3 (trois) mois). En cas de résiliation exceptionnelle, acceptée par ORDIMEMO, la résiliation prend effet sous 10 jours dès réception par ORDIMEMO de la demande formulée et confirmée depuis l'espace Client accompagné des justificatifs. Toutefois en cas de résiliation en cours de mois, le paiement de l'abonnement mensuel reste acquis à ORDIMEMO. En cas de résiliation par l'UTILISATEUR ou le SOUSCRIPTEUR hors des cas de résiliation annuelle ou exceptionnelle décrits ci-dessus, l'UTILISATEUR ou le SOUSCRIPTEUR devra notifier ladite résiliation à ORDIMEMO par une demande enregistrée sur l'espace Client, et verser à l'enregistrement de la demande l'intégralité des paiements de l'abonnement de service jusqu'à la date d'anniversaire du contrat. Hormis les cas de non-paiement des mensualités d'abonnement visés ci-dessus, ORDIMEMO pourra résilier l'abonnement, quel qu'en soit le motif, sous réserve de prévenir le SOUSCRIPTEUR ou l'UTILISATEUR par lettre recommandée avec accusé réception avec un préavis de 3 (trois) mois. Les prestations de service cesseront dès l'expiration du délai de 3 (trois) mois suivant la réception de la lettre de résiliation d'ORDIMEMO. En cas d'adresse postale erronée, ou de non retour de l'accusé de réception, les prestations de service cesseront dès l'expiration du délai de 3 (trois) mois suivant la date d'expédition de la lettre de résiliation d'ORDIMEMO.

Après la date d'anniversaire de son abonnement, celui-ci est automatiquement reconduit. L'UTILISATEUR pourra alors le résilier à tout moment par demande formulée depuis son espace client avec un préavis de 10 jours à compter de la date de réception de la demande par les services d'ORDIMEMO.

Dans le cas où ORDIMEMO avait fourni et facturé à l'UTILISATEUR un abonnement ADSL, la résiliation de l'abonnement ORDIMEMO devra se faire au plus tard 15 jours avant la date de résiliation. Dans tous les cas, le paiement de l'abonnement mensuel en cours spécifique à l'ORDIMEMO reste acquis à ORDIMEMO.

Tous les abonnements ADSL avec ou sans abonnement téléphonique France Télécom, sous réserve d'éligibilité, souscrits auprès d'un opérateur de téléphonie ou d'internet, soit directement par le SOUSCRIPTEUR, soit par l'intermédiaire d'ORDIMEMO, sont soumis aux conditions générales de vente et d'engagement des dites offres.

A l'expiration de l'abonnement pour quelque raison que se soit, l'UTILISATEUR aura la faculté de renvoyer à ses frais à ORDIMEMO le matériel ORDIMEMO à des fins de recyclage. Si ce dernier souhaite effectuer la désinstallation du logiciel ORDIMEMO, les conditions financières lui seront indiquées sur la lettre ou l'email de confirmation de résiliation. Le Service Client n'assure aucune prestation d'aide par téléphone, emails ou courrier pour ce type de prestation.

Si l'UTILISATEUR décide d'annuler la résiliation de son contrat ou de repousser à une date donnée la date de fin de son contrat, un nouveau contrat est automatiquement établi en prenant comme période de référence la date de fin du contrat initial et la date demandée pour la fin de nouveau contrat. La facturation de la nouvelle période se fait terme à échoir. L'UTILISATEUR perd donc la faculté d'un paiement par

prélèvement automatique. Il devra s'acquitter du règlement de la facture au comptant uniquement par virement bancaire ou par Carte Bancaire. La réactivation des services ORDIMEMO sera effective qu'après règlement complet des sommes dues. Par la suite, si l'UTILISATEUR souhaite poursuivre son contrat de services il ne pourra le faire que pour une période minimale de 12 mois, dont le règlement devra être effectué terme à échoir, par virement bancaire ou par Carte Bancaire. Dès lors où la résiliation est effective, toutes les données du compte de l'UTILISATEUR sont détruites, exceptées celles concernant l'historique des facturations d'ORDIMEMO ou celles concernant les attestations pour les crédits d'impôts qui sont conservées pendant un an.

## 16. PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'ordinateur ORDIMEMO est vendu avec le logiciel ORDIMEMO préinstallé. Les kits clés USB ORDIMEMO sont vendus ou distribués avec le logiciel ORDIMEMO préinstallé. L'achat de cet ordinateur et la souscription d'un contrat d'abonnement de services, l'utilisation de la clé USB ORDIMEMO ou le téléchargement d'une version de démonstration confèrent à celui qui l'utilise, un droit d'utilisation personnel et incessible de la licence ORDIMEMO. Le logiciel ORDIMEMO ainsi que la documentation afférente transmise par ORDIMEMO avec l'ordinateur ou sans l'ordinateur, sont la seule propriété d'ORDIMEMO et sont protégés par les lois sur la propriété intellectuelle et/ou industrielle. Ainsi vous reconnaissez que la licence accordée dans le cadre de cette vente ne vous confère aucun droit de propriété sur le logiciel ORDIMEMO. La présente licence n'emporte pas le droit de copier, corriger, modifier, traduire le logiciel ORDIMEMO et sa documentation, ni de créer des œuvres dérivées, ni de commercialiser, transférer ou prêter le logiciel et sa documentation à un tiers, ni d'en concéder des sous-licences. Il est interdit de tenter des opérations de rétro ingénierie, de décompilation, de désassemblage du logiciel ORDIMEMO. L'UTILISATEUR s'interdit de faire des copies du logiciel ou de l'équipement.

## 17. DEPOT DE GARANTIE

ORDIMEMO détermine préalablement et pour toute souscription d'un abonnement, une somme fixe correspondant au montant total pour lequel l'UTILISATEUR est en mesure d'effectuer tout type de prestations telles que : appels téléphoniques hors forfait ou à la seconde, envois de SMS, rédaction de courriers, affranchissement courrier, tirages papier de photos, etc ...

En cas de règlement par prélèvement, un dépôt spécial de garantie de 15 € HT (TVA en vigueur en plus) sera facturé lors de la commande afin d'imputer d'éventuels frais de rejets bancaires dus à des incidents de paiement ou des suspensions de prélèvements.

Lorsque l'UTILISATEUR atteint la limite de consommation prédéfinie, l'ensemble des services optionnels rattachés à son installation, sont interrompue. Il pourra alors effectuer une ou plusieurs commande(s) par l'intermédiaire de son interface de gestion qu'il devra régler par prélèvement automatique ou virement bancaire pour effectuer son dépôt de garantie, celui-ci ne constituant en aucun cas un acompte et ne dispense nullement l'UTILISATEUR du paiement ponctuel des sommes dues.

Le dépôt de garantie ne peut être restitué à l'UTILISATEUR, même partiellement, pendant l'exécution du contrat d'abonnement. La somme versée demeure bloquée jusqu'à la résiliation du contrat par l'une des parties ou en cas de non renouvellement automatique.

Le montant total des services optionnels ou des consommations hors forfait ou à la seconde pour chacune des lignes téléphoniques associées à l'installation ne peut excéder le montant déterminé par ORDIMEMO ou par l'UTILISATEUR le cas échéant. En cas de résiliation ou de non renouvellement automatique du contrat d'abonnement, ORDIMEMO procédera à la restitution du dépôt de garantie versé par l'UTILISATEUR par un virement au compte qui a été prélevé, après expiration du délai prévu par l'établissement bancaire concerné permettant le remboursement des sommes prélevées. ORDIMEMO se réserve la possibilité de déduire du dépôt de garantie les éventuels impayés.

## 18. OFFRE DE PARRAINAGE

Le SOUSCRIPTEUR a la possibilité d'indiquer lors de la création de son compte client un code de parrainage. Il s'agit du code client d'un autre compte Utilisateur d'ORDIMEMO ou un code de parrainage indiqué par un Prestataire ou Ambassadeur référencé par ORDIMEMO (le parrain), lui donnant droit à des conditions financières spécifiques. De ce fait, le parrain bénéficie par la suite d'avantages qui lui seront réservés. Le parrain est alors informé par courrier électronique ou par SMS qu'un filleul vient d'être créé. L'attribution effective de cadeaux n'est réalisée qu'après le délai de 30 (trente) jours à compter de la date de mise en service par l'UTILISATEUR de l'ORDIMEMO. Dans le cas où l'UTILISATEUR restitue le matériel dans les 30 (trente) jours à compter de la date de mise en service, le parrain perd le bénéfice des cadeaux qui lui ont été attribués. Dans le cas contraire, et dans le cas d'attribution de cadeaux, ORDIMEMO expédiera par voie postale en recommandée avec accusé de réception ou par colissimo Expert à l'adresse enregistrée par le parrain dans sa fiche Client, les cadeaux au plus tard dans les 60 (soixante) jours

suivant la date de mise en service par l'UTILISATEUR, les envois étant effectués mensuellement.

La nature et la valeur des cadeaux peuvent à tout moment et sans préavis être modifiées par ORDIMEMO. Les cadeaux ne peuvent en aucun cas être échangés contre de la marchandise, des services ou du numéraire.

Dans le cas où l'UTILISATEUR a oublié de mentionner le code de son parrain lors de la création de sa fiche Client, il a toutefois la possibilité de le faire dans les 30 (trente) jours qui suivent la date de mise en service de son ORDIMEMO.

## 19. UTILISATION PARTAGEE

Il existe une offre spécifique aux établissements type maison de retraite, EHPAD, résidences avec services. Compte-tenu de la configuration multi-utilisateurs, l'UTILISATEUR final de l'ORDIMEMO bénéficie de conditions particulières d'abonnement.

## 20. REVENTE DE MATERIEL

Dans le cas où l'UTILISATEUR revendrait son matériel ORDIMEMO à une autre personne, il devra en informer ORDIMEMO au moment de la transaction en précisant les coordonnées du nouvel acquéreur. Dès lors il devra résilier auprès d'ORDIMEMO son abonnement de services selon les conditions de l'article 15. Toutes les sommes restant dues deviennent immédiatement exigibles. Il ne peut pas y avoir cession du contrat d'abonnement. Le nouvel UTILISATEUR devra alors souscrire un nouvel abonnement de services à son nom dans les mêmes conditions qu'un nouvel utilisateur (cf article 4). Si le matériel ORDIMEMO ne possède plus les ressources logicielles permettant de faire fonctionner le logiciel ORDIMEMO, ou si des modifications du système d'exploitation du matériel avaient été opérées empêchant un fonctionnement correct d'ORDIMEMO, une reconfiguration complète de la machine s'impose. Cette opération effectuée uniquement dans les ateliers d'ORDIMEMO sera alors facturée 99 € TTC payable à la commande et comprend le renvoi de la machine à l'UTILISATEUR en France métropolitaine (supplément pour la Corse et autres pays).

## 21. ORDIMEMO PRO

Il existe une offre spécifique nommée Ordimemo Pro pour les établissements type maison de retraite intégrant dans Ordimemo des fonctions d'animation spécifiques. L'utilisation d'Ordimemo Pro est soumise aux conditions générales et spécifiques d'Ordimemo.

## 22. EXTENSION D'ASSISTANCE

En dehors de l'assistance gratuite fournie à l'UTILISATEUR pendant nos jours et heures de bureau, l'UTILISATEUR a la possibilité de souscrire les formules de services nommées PRIVILEGE ou SERENITE, lui donnant la possibilité d'obtenir une réponse soit dans des délais plus courts que le service gratuit, soit en dehors des jours et heures ouvrables de nos bureaux.

Si l'UTILISATEUR réside dans un autre pays que la France ou la Belgique, il ne peut bénéficier des appels vers le service client du fait d'une contrainte commerciale des opérateurs de téléphonie. Seul les souscripteurs au contrat SERENITE ont accès à un numéro accessible depuis tous les pays du monde. En aucun cas l'UTILISATEUR ou le SOUSCRIPTEUR ne peut exiger des prestations ne rentrant pas dans le cadre du contrat qu'il a souscrit du fait de son impossibilité d'appeler le numéro de téléphone du service client accessible uniquement depuis la France ou la Belgique.

Le fait de formuler une demande de support par le SOUSCRIPTEUR via le formulaire d'assistance sur l'extranet d'ORDIMEMO ne donne aucune possibilité de rappel téléphonique par nos services pour les souscripteurs des contrats ESSENTIEL et SERENITE.

La tarification du SERVICE CLIENT VIP (plus commercialisé au 01/01/2015) dépend du degré d'urgence de réponse souhaité ainsi que du jour d'appel. Un crédit minimum est nécessaire pour bénéficier du service. Ce crédit peut être alimenté soit par l'UTILISATEUR ou son référent. En cas de résiliation de la part de l'UTILISATEUR de l'abonnement à ce service, des frais de résiliation de 40 € TTC seront appliqués sur le crédit restant qui sera remboursé à la dernière personne qui aura crédité le service au plus tard dans les 30 jours suivant la date de réception de la demande de résiliation effectuée depuis l'espace client, ou du courrier postal de résiliation. Se reporter à la documentation SERVICE CLIENT VIP pour plus d'informations sur les conditions d'accès au service ainsi que sa tarification.

## 23. TELEMANTENANCE – ASSISTANCE DIRECTE

Conformément au respect de la vie privée et de la CNIL, les techniciens d'ORDIMEMO ne peuvent intervenir en télémaintenance (accès à distance sur l'ordinateur en prenant le contrôle à distance et en visualisant l'écran distant), sur la machine de l'UTILISATEUR que dans les cas suivants :

- sur demande téléphonique de l'UTILISATEUR et à condition que sa page d'accueil soit affichée en dehors de toute autre page, excepté si

son ordinateur ne répond plus. Dans ce cas, un redémarrage forcé de la machine sera opéré à distance ;

- sur demande téléphonique de l'UTILISATEUR puis par action sur le bouton « Assistance à distance » sur la page où il se trouve ;  
- sur demande du référent pour les contrats de service PRIVILEGE ou SERENITE (par téléphone ou formulaire sur l'extranet), à condition que l'UTILISATEUR ait signé au préalable l'attestation d'intervention « ASSISTANCE DIRECTE »

Dans tous les cas, l'intervention en télémaintenance ne peut s'effectuer que si l'UTILISATEUR dispose d'une connexion internet stable et que sa machine est connectée au réseau internet.

La formule ASSISTANCE DIRECTE (fin de commercialisation au 01/01/2015) fait l'objet d'une facturation mensuelle spécifique non compris dans le contrat de base de services (ESSENTIEL), dont le tarif est communiqué à la demande à l'UTILISATEUR ou son référent.

## 24. FORMULE LOCATION DECOUVERTE

La formule « LOCATION DECOUVERTE » permet à l'UTILISATEUR d'utiliser une machine ORDIMEMO de la gamme CLASSIC 2 pendant une période de courte durée. Les offres découvertes peuvent être interrompues à tout moment. Un dépôt de garantie couvrant les risques liés à la location sera demandé à la commande et devra être versé soit par Carte Bancaire, soit par Virement Bancaire. A la fin de la période de location, ORDIMEMO se réserve le droit de facturer les frais de remise en état et de facturer tout ou partie du matériel non restitué, ou endommagé. Toute nouvelle période de location entamée sera facturée intégralement. ORDIMEMO pourra être amené à utiliser le dépôt de garantie versé pour remplacer dans les meilleurs délais le matériel restitué endommagé ou non restitué.

En cas de conformité totale et intégrale du matériel, ORDIMEMO s'engage à restituer l'intégralité du dépôt de garantie versé dans les 30 jours qui suivront la réception du matériel et des contrôles de bon état de fonctionnement effectués par ORDIMEMO.

La location de l'ORDIMEMO étant un service assuré dans le cadre des services à la personne, l'UTILISATEUR pourra prétendre aux déductions fiscales prévues par la loi et ne pourra pas faire l'acquisition du matériel loué, sous peine de perdre la valeur déductible fiscalement.

Une connexion internet haut débit étant nécessaire (clés 3G USB exclues, mais hot spot 3G/4G WIFI acceptés), si l'UTILISATEUR ne dispose pas d'une connexion internet haut débit pour l'usage de l'ORDIMEMO de location, il pourra souscrire auprès d'ORDIMEMO une connexion ORANGE DECOUVERTE, limitée à 8 Mégas, sans possibilité de bénéficier de téléphonie illimitée, ni de TV. De plus, la ligne de support ADSL devra être une ligne analogique ORANGE (ex France TELECOM), non dégroupée auprès d'un autre opérateur. La box permettant la connexion sera louée contre un dépôt de garantie et sera fournie pré paramétrée.

L'offre de base de cette formule n'inclut pas de prestation d'installation à domicile qui pourra être commandée en option.

## 25. SERIES BOX EDITIONS ou SERIES « Vous réalisez la configuration logicielle vous-même »

Les séries Box Edition ainsi que lorsque le SOUSCRIPTEUR commande la prestation « vous réalisez la configuration logicielle vous-même », l'ensemble ordinateur et suite logicielle ORDIMEMO sont livrées en kit sans prestations de pré-configuration, ni de paramétrage qui sont à la charge du SOUSCRIPTEUR. Les conditions de garanties (service après-vente) et de services sont précisées sur le bon de commande.

## 26. REGLES ET OBLIGATIONS RELATIVES AUX CONTENUS ET AU COMPORTEMENT

La responsabilité de toute information, donnée, texte, logiciel, musique, son, photographie, graphique, dessin, vidéo, message, bien, produit, service ou tout autre contenu incombe à la personne qui a créé, qui publie ou qui utilise ces différents contenus. Ceci implique donc que c'est l'UTILISATEUR, et en aucun cas ORDIMEMO, qui est entièrement responsable de tous ces contenus qu'il publie, télécharge, transmet ou met à disposition via le service ORDIMEMO.

ORDIMEMO ne contrôle pas les contenus et informations publiés via le service et donc n'en garantit pas l'intégrité, la véracité ou la qualité.

L'UTILISATEUR reconnaît et accepte donc d'assumer les risques associés à l'utilisation de ces différents contenus.

ORDIMEMO pourra refuser, suspendre, supprimer ou déplacer les contenus mis à disposition via le service ORDIMEMO, au cas où ces contenus auraient un caractère manifestement illicite ainsi que sur demande de retrait judiciaire, conformément notamment aux dispositions de la loi du 21 juin 2004.

ORDIMEMO pourra également retirer tout contenu qui pourrait être considéré comme manifestement illicite et/ou qui violerait les présentes conditions générales d'utilisation.

Une limite de stockage (volumes de données, nombre de fichiers), est fixée globalement à 500 Mo et peut varier sans préavis. En cas de

dépassement, compris entre la limite douce et la limite dure, il sera proposé à l'Utilisateur de souscrire une option de stockage étendue.

Utilisation en « bon Père de Famille » : cette liste ne peut en aucun cas être considérée comme exhaustive et l'Utilisateur déclare qu'il s'engage expressément à :

- ne pas télécharger, publier, copier, transmettre ni rendre disponible un quelconque contenu ou une quelconque information qui soit illégal, dégradant, menaçant, diffamatoire, obscène, calomnieux, intrusif dans la vie privée d'autrui, haineux, source d'abus ou source de harcèlement ou qui soit choquant racialement, ethniquement ou pour toute autre raison.

- ne pas porter atteinte de quelque façon que ce soit, à des mineurs.

- ne pas publier de contenus incitant à la haine ou à la violence, menaçants, à caractère pornographique ou contenant de la nudité ou de la violence gratuite

- ne pas utiliser ORDIMEMO à des fins illégales, malveillantes ou discriminatoires.

Les contenus envoyés et stockés sont sous la responsabilité formelle de l'UTILISATEUR qui doit respecter les lois et règlements en vigueur.

## 27. LOI APPLICABLE

Les parties conviennent que la loi applicable aux présentes Conditions Générales est la loi Française. Il est donné attribution de juridiction aux tribunaux compétents de GRENOBLE (FRANCE) pour toute contestation pouvant surgir entre les parties, même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.